

INFORME DE *Gestión* 2021



INFORME DE GESTIÓN 2021 - CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

EFECTIVIDAD INTERNA

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Y CONTROL INTERNO

En cumplimiento del plan de trabajo para el año 2021 por la dirección del proceso de sistemas integrados de gestión y de control interno y de la normatividad interna y externa que rigen esta oficina, se presenta el siguiente informe de la gestión del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

La oficina está conformada por un profesional y se contó con el apoyo de un pasante universitario durante cuatro (4) meses. La gestión se enmarca dentro de los siguientes criterios:

1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.
2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA.
3. VALORACIÓN DE RIESGOS.
4. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.
5. FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL.
6. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION.
7. GESTION A PQRS

1. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Atendiendo al desarrollo del plan de acción, se realizaron auditoría Interna del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 sistema de gestión ambiental con el personal formado por la institución bajo la responsabilidad de esta área, participando en el ejercicio un total de 8 auditores internos. De igual forma se realizó auditoria interna del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la resolución 0312 de 2019 por parte de un auditor externo.

De los resultados obtenidos en las auditorías internas, los responsables de los procesos formularon las acciones correctivas, acciones preventivas y planes de mejoramiento, la oficina de sistemas integrados de gestión y control interno realizó verificación para constatar la pertinencia de las acciones propuestas, la oportunidad de su ejecución y la eficacia de las acciones planteadas.

Mantenemos nuestras certificaciones por parte del ICONTEC en la norma del sistema de gestión de calidad y ambiental ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, la cual certifica nuestros esfuerzos para satisfacer a nuestros clientes y las buenas prácticas ambientales en nuestra sede principal y en nuestras seccionales del departamento.



Se realizó seguimiento a los planes de gestión enviados a la Contraloría General de la Nación, y a la información solicitado por la Procuraduría general de la nación, Superintendencia de industria y comercio y los hallazgos de Auditoria Interna y externa.

2. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA

En el desarrollo del Rol de acompañamiento y asesoría el proceso sistemas integrados de gestión y control interno realizó lo siguiente:

- ✚ El proceso de sistemas integrados de gestión y control interno se involucró en la verificación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad de todas las sedes de la cámara de comercio de Casanare.
- ✚ Desde el proceso de sistemas integrados de gestión se realizó protocolos de bioseguridad para diferentes actividades realizadas por la CCC en sus diferentes convenios y en diferentes lugares donde se prestarán los servicios.
- ✚ En el 2021 en los comités ejecutivos se realizaron recomendaciones oportunas en todos los aspectos estratégicos de la CCC, se informó de las necesidades y requerimientos de los entes de control; igualmente que en los diferentes comités donde la oficina participa (convivencia laboral, archivo, calidad, seguridad y salud en el trabajo y administración de riesgos, control interno, protección de datos personales).
- ✚ Se realizó asesoría en la identificación y valoración de riesgos de cada proceso y se acompañó en la actualización de la matriz de riesgos por proceso, de igual forma se asesoró la elaboración de la matriz de riesgo de las seccionales.
- ✚ De igual manera se han generado las sugerencias y recomendaciones de manera preventiva y correctiva para las actuaciones en las diferentes áreas, en la pertinencia de lo descrito en algunos actos administrativos con relación a temas de bienestar, calidad, contratación, SCCI, manual de funciones, normatividad interna y elaboración de procesos y procedimientos estandarizados de calidad.
- ✚ Se realizó acompañamiento en el alistamiento de la información para el avance trimestral del plan de trabajo cargado en la plataforma del SAIR de la Superintendencia de industria y comercio.
- ✚ Se realizó acompañamiento en el inicio de las actividades para el sistema de gestión basura cero y del programa de protección de datos personales

3. VALORACION DEL RIESGO

El proceso de sistemas integrados de gestión y control interno, en desarrollo de las auditorías internas planeadas durante la vigencia del 2021, contemplo la verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos y la mitigación de los mismos. Así mismo

se realizó sesión de identificación de los riesgos por proceso y el establecimiento de los controles liderado por la presidencia ejecutiva; se verificó que con los cambios dados por la dinamización del SGI los controles se hayan identificado.

Como resultado de la auditoría y de los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015, la organización cuenta con una metodología para la identificación de los riesgos en función de los objetivos estratégicos y operativos de cada proceso; el mapa de riesgos institucional se encuentra actualizado y contiene los riesgos con prioridad alta de cada uno de los procesos de la CCC.

Se creó la matriz de riesgos materializados que describe los riesgos identificados que se presentaron en el periodo del año 2021, las acciones tomadas, los responsables de las mismas y el estado en las que se encuentran.

4. RELACION CON ENTIDADES DE CONTROL Y EXTERNAS

La CCC mantiene con las diferentes entidades de control excelentes relaciones. Los informes, las obligaciones y demás requerimientos se cumplieron en las fechas establecidas para este fin.

Se continuó participando en las jornadas de capacitación virtual realizadas por la superintendencia de industria y comercio para el diligenciamiento de la información en la plataforma del SAIR, de igual forma en las sesiones de empalme con la Supersociedades quien será el organismo que reemplace a la SIC en las funciones de control sobre las cámaras de comercio.

Se mantiene un grupo de apoyo relacionado con los temas de control interno cameral lo que facilitará el acceso a información y solución de posibles inquietudes y consultas.

La CCC hace parte del comité departamental de seguridad y salud en el trabajo y participo en todas las sesiones de trabajo citadas por el ministerio de trabajo y acompañó las actividades del comité. De igual forma hacemos parte del comité de educación ambiental de Yopal contribuyendo con las actividades encaminadas a trabajar amigablemente con el medio ambiente donde fuimos un punto activo de recolección de la jornada de residuos por consumo en nuestra sede principal Yopal y se participó en la divulgación del evento en las seccionales.

5. FOMENTO DE CULTURA DE AUTOCONTROL

El proceso de Sistemas integrados de gestión y control interno, con apoyo de la presidencia ejecutiva y de la revisoría fiscal a través de diferentes medios físicos y electrónicos, ha desarrollado esquema de comunicación y sensibilización a todos los colaboradores y contratistas de OPS de la CCC, sobre temas que conllevan al fomento de la cultura de control, fortalecimiento de los conceptos de control interno, autocontrol, auditorías internas y las practicadas por entes externos, planes de mejoramiento, asesoría en la formulación de acciones correctivas y preventivas, etc., de tal forma que sean interiorizados y aplicados en el desarrollo de los procesos de la entidad, entre los que se destacan:

- ✚ Comités de seguridad y salud en el trabajo
- ✚ Comités de control interno.
- ✚ Comités de calidad.
- ✚ Auditorías internas.
- ✚ Asesorías.
- ✚ Reinducción e inducción de personal.

La Junta Directiva, el Comité ejecutivo, revisoría fiscal, auditores (internos-externos) y responsables de procesos verifican el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La organización cuenta con un código de ética y buen gobierno en donde se consideran estándares de comportamiento ético y moral

6. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION (Calidad, Ambiente, seguridad y salud en el trabajo)

Para la CCC lo más importante son sus partes interesadas y principalmente los comerciantes, empresarios, motivada en ese sentido ha tenido cambios significativos en sus procesos internos; el talento Humano que hace posible esto es idóneo, se caracteriza por su entrega y sentido de pertenencia; gracias al trabajo en equipo permiten generar acciones de mejora permanentes en procura de satisfacer las necesidades de estos clientes.

Se cuenta con un equipo auditor interno de nueve (9) integrantes a los cuales se les capacitó de manera específica en el procedimiento de auditoria en sitio y planeación de la auditoria. De acuerdo con las condiciones particulares del año 2021 se instruyó de la forma de realizar auditorías de forma virtual.

Se realizó reuniones previas al inicio de la auditoria interna donde se reforzó los conceptos de auditoria y metodología para la realización de la auditoria y las herramientas tecnológicas para realizarla de manera remota.

Se realizó implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al capítulo 6 de la ley 1072 de 2015, aplicando la totalidad de los requisitos de la etapa 5 de la resolución 0312 de 2019, se diligencio la encuesta de autoevaluación del ministerio de trabajo y se envió el plan de mejoramiento a la ARL colmena. De igual forma se realizó seguimiento al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados por la organización.

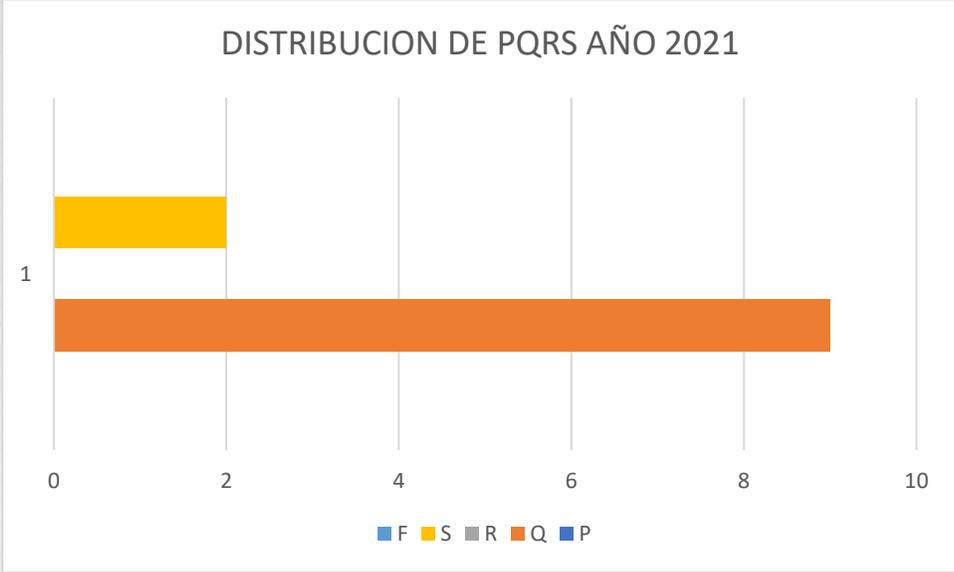
La implementación del sistema de gestión de seguridad de la información está en proceso y en el año 2021 se trabajó en la sensibilización al personal, se establecieron protocolos de acción y se incluyeron criterios de seguridad de la información y de gestión documental en la auditoria interna.

Por iniciativa de la presidencia ejecutiva se inició con la implementación del sistema de gestión basura cero (SGBC), formando al director de sistemas integrados de gestión para que lidere el proceso, se contempla dentro del cronograma de trabajo del SGBC certificarnos en el año 2022.

7. GESTION DE PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Como cualquier organizacion que ofrece servicios la CCC tienen a disposición canales para que nuestros comerciantes, empresarios y ciudadanía en general den a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; actualmente se encuentran disponibles los buzones de PQRS en la totalidad de las sedes donde la CCC presta sus servicios, se dispone de un link en la página web de la institución, se tiene habilitado el correo electrónico contactenos@cccasanare.co se mantiene el procedimiento de peticiones verbales, el cual busca garantizar el acceso a los usuarios que no saben escribir o que se encuentran retirados de las sedes físicas de la CCC, de igual forma se puso a disposición un buzón telefónico para tramitar PQRS, se incluye un numero de WhatsApp para dar respuesta a solicitudes y la atención telefónica en nuestro conmutador.

Se presentó un aumento de 5 quejas en comparación con el año 2020, se presentaron quejas relacionadas con atención al cliente, demoras en la atención, atención inadecuada por parte de los asesores y 2 sugerencias relacionadas con confort en el piso 1 de formalización. Las quejas repetitivas se realizó acción correctiva con su respectivo análisis de causas.



De la totalidad de las PQRS recibidas se dio respuesta al 99% de estas, se dejó de dar respuesta a una (1) queja porque al momento del diligenciamiento el usuario no referencia datos de contacto o se encuentran ilegibles.

